

Conditions Générales

Version 1.1 – En vigueur à partir du 1er janvier 2022

La dernière version en vigueur de ce document peut être consultée à tout moment sur <http://landmarkglobal.com/clients/gtc-shipping-be/fr/>.

Landmark Global se réserve le droit de modifier ces conditions générales de temps en temps moyennant une notification dans un délai raisonnable.

1. Introduction

Art. 1 Les présentes Conditions générales (CG) s'appliquent à toutes les relations contractuelles avec Landmark Global, telles que définies dans le document « Conditions particulières » au point « 1. « Parties contractantes, Termes clés et Ordre de préséance » sous les « Conditions particulières »:

bpost SA de droit public, société anonyme de droit public constituée en vertu de la législation belge, ayant son siège social au Boulevard Anspach 1, bte 1 1000 Bruxelles, Belgique, portant le numéro d'entreprise 0214.596.464, agissant sous le nom de marque « Landmark Global ».

En signant (numériquement ou physiquement) un Contrat de Service ou en déposant des Envois internationaux chez Landmark Global ou tout Sous-traitant de Landmark Global, le Client accepte et s'engage à respecter les Conditions décrites dans le présent document.

Art. 2 Les présentes CG énoncent exclusivement les droits et obligations entre Landmark Global et le Client, dans la mesure où il n'y est pas dérogé dans les « Conditions particulières ».

Art. 3 Chacune des Parties agit comme une entité indépendante en ce qui concerne la fourniture des Services. Aucune disposition du présent Contrat de Service ni aucun comportement des Parties ne constitue ou n'apparaît comme l'établissement d'une joint-venture, d'un partenariat ou d'une société entre les Parties.

Art. 4 Sauf spécification contraire dans les présentes CG, les montants précis de tous les frais administratifs visés dans les présentes CG sont énumérés à l'« Annexe II - Tarifs » du Contrat de Service.

Art. 5 Landmark Global se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants (« Sous-traitants ») pour la fourniture de ses Services.

2. Définitions.

Les termes clés utilisés dans les présentes CG et non définis ailleurs se verront attribuer la définition suivante:

- a.** Landmark Global tel que défini à l'Art 1. des présentes CG
- b.** Transfrontalier : activité d'expédition traversant une frontière entre deux pays
- c.** Dépôt : remise pour Traitement d'un ou plusieurs Envois à Landmark Global ou un Sous-traitant de Landmark Global
- d.** Bordereau de dépôt : document papier utilisé par les Clients pour confier leurs Envois à Landmark Global ou à un Sous-traitant de Landmark Global
- e.** Envoi international ou Envoi : un Service Courrier, Paquets ou Colis en expédition transfrontalière

f. Services Courrier : tous les services dénommés contractuellement Volumail et leurs variantes et dérivés, y compris Easy Response

g. Services Paquets : tous les services dénommés contractuellement MiniPak et Dragon Scan et leurs variantes et dérivés, y compris Easy Return

h. Services Colis : tous les services dénommés contractuellement MaxiPak et leurs variantes et dérivés, y compris les Global Tracked Returns solutions

i. Client : l'individu ou l'entité juridique identifiée en tant que Client dans le document « Conditions particulières » du Contrat de Service

j. Expéditeur ou Expéditeur autorisé : le Client, et/ou si applicable, l'individu ou l'entité juridique autorisée à déposer des Envois internationaux pour le traitement par Landmark Global en vertu du, et conformément au, présent Contrat de Service

k. Destinataire : l'individu qui reçoit l'Envoi international, le destinataire ou toute entité légale ou individu autorisé à recevoir des Envois internationaux en leur nom

l. Guides opérationnels : le(s) document(s) fixant les exigences auxquelles les Clients doivent répondre pour la préparation et le dépôt d'Envois internationaux chez Landmark Global, tel que mis périodiquement à jour par Landmark Global et disponibles sur <http://landmarkglobal.com/clients/general-documents-eu-fr>, rubrique à laquelle le Client a reçu un accès

m. PP : une marque d'affranchissement Port Payé, un numéro de BP unique fourni par Landmark Global et devant être utilisé par le Client pour affranchir ses Envois. Cette marque d'affranchissement est indispensable à la facturation du Client par Landmark Global

n. DTS : Droits de tirage spéciaux : unité monétaire factice se basant sur plusieurs devises nationales, utilisée par les opérateurs postaux et servant d'unité monétaire officielle

o. Traitement : la réception, le tri, le transport et la distribution de l'Envoi international par Landmark Global conformément au présent Contrat de Service et aux Guides opérationnels

p. Partie : le Client ou Landmark Global, selon le cas

q. Jour ouvrable : un jour autre qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié national en Belgique

r. Service Clients central : joignable via clientservicesEU@landmarkglobal.com ou écrivez au Service Clients Landmark Global, Bâtiment 829c Brucargo, zone d'entreprises 1830 Machelen, Belgique.

3. Affranchissement et tarification

Art. 6 Le Client se verra attribuer un numéro d'autorisation PP unique par Service (bien que certains Services puissent être combinés, mais uniquement moyennant le consentement écrit de Landmark Global). Le numéro d'autorisation PP n'est pas transférable et reste la propriété de Landmark Global.

Art. 7 Le Client doit apposer son numéro d'autorisation PP sur chacun de ses Envois de Courrier et Paquets conformément aux exigences de mise en page stipulées dans les Guides opérationnels. La description de la mise en page PP est disponible dans les Guides opérationnels sur <http://landmarkglobal.com/clients/general-documents-eu-fr>, rubrique à laquelle le Client a reçu un accès.

Art. 8 Les Tarifs applicables au Traitement par Landmark Global des Envois internationaux des Clients sont fixés à l'Annexe II - Tarifs du Contrat de Service.

Art. 9 Les tarifs sont exprimés hors TVA. La TVA, tous les autres impôts indirects, toutes taxes, prélèvements et rétributions présents et à venir, quelle qu'en soit la nature (à

l'exclusion des impôts sur le revenu et le bénéfice) qui seraient levés par ou avec l'autorisation d'une quelconque autorité publique à l'occasion ou en application du présent Contrat seront toujours à charge du client et le cas échéant exigibles en sus desdits tarifs.

Art. 10 Landmark Global peut accorder des délais de paiement au Client. Celui-ci sera alors mentionné dans la Section I - « Conditions particulières » du présent Contrat de service. À n'importe quel moment avant ou pendant le contrat, Landmark Global peut faire en sorte qu'un délai de paiement soit soumis aux conditions suivantes:

- a) la fourniture par le Client d'une garantie bancaire irrévocable, au premier appel, à Landmark Global,
- b) le dépôt par le Client d'une provision sans intérêt sur le compte bancaire désigné par Landmark Global, ou
- c) la remise d'une preuve de domiciliation pour le paiement des factures de Landmark Global

Le Client peut compter sur des garanties bancaires existantes accordées à Landmark Global ou sur des provisions existantes versées à Landmark Global, sous réserve de l'approbation écrite préalable de Landmark Global qui peut demander une augmentation d'une telle garantie bancaire ou provision existante au montant déterminé par Landmark Global prenant en compte les nouveaux Services choisis par le Client.

Tout délai de paiement ne deviendra ou ne restera effectif que sur avis positif du service Credit Collection de Landmark Global. Le Client doit faire parvenir la preuve de sa conformité avec ce qui précède à Landmark Global - bpost - Credit Collection, Boulevard Anspach 1, bte 1 - 1000 Bruxelles, Belgique. Le département Credit Collection de Landmark Global remettra au plus vite son avis sur les modalités et les délais de paiement.

Art. 11 Landmark Global se réserve le droit de modifier unilatéralement le montant de la garantie bancaire ou de la provision, par exemple en cas de montant total élevé de toutes les factures en souffrance.

Art. 12 Si le Client ne respecte pas ses obligations de paiement ou si une modification de la situation de crédit ou de la solvabilité du Client (y compris une modification de la limite de crédit établie par Landmark Global ou du montant total des factures du Client) ne justifie plus le délai de paiement accordé au Client ou le montant de la garantie susmentionnée, Landmark Global se réserve le droit de retirer le délai de paiement, d'adapter unilatéralement le montant de la garantie et/ou d'exiger un paiement immédiat en espèces pour les dépôts ultérieurs d'envois internationaux, sans préjudice des autres mesures auxquelles Landmark Global peut recourir en vertu de la loi ou des présentes CG en cas d'inexécution contractuelle de la part du Client (y compris la suspension temporaire des services et la résiliation du Contrat de service).

Art. 13 Si un Client souhaite commencer à déposer ses Envois internationaux avant que le service Credit Collection de Landmark Global n'ait remis son avis, un acompte déterminé par Landmark Global doit être reçu par Landmark Global. La preuve de paiement doit être présentée via transfert bancaire ou PC banking (par fax au +32 2 276 21 38) et le paiement doit être effectué sur un compte bancaire de Landmark Global, comme mentionné au point « 4. Paiement et facturation » des « Conditions particulières » du Contrat de Service.

Art. 14 S'il n'y a plus de paiements dus par le client après expiration de toutes les prestations de service par Landmark Global, Landmark Global demandera l'annulation et la libération de la garantie bancaire ou de la provision sur demande écrite du client par lettre recommandée.

4. Conditions de dépôt

Conditionnement, dimensions & poids et contenus

Art. 15 Tout Envoi international doit se conformer aux limites

de taille et de poids (volumétrique, kg) détaillées dans le Guide opérationnel applicable au Service. Le Client reconnaît les Guides opérationnels applicables à chaque Service et ses limitations par rapport aux exigences et contenus des Envois internationaux. Par exemple : des Envois sous contrat Volumail ne peuvent contenir que des documents (papier) sans valeur commerciale. Pour envoyer des marchandises, il faut recourir aux services Paquets et Colis. Les documents papier peuvent être expédiés sous contrat MiniPak, mais les marchandises ne sont jamais autorisées dans quelque service Courrier que ce soit.

Le fait de ne pas respecter les restrictions d'expédition est un motif valable pour Landmark Global de suspendre le Traitement d'un Envoi international et de mettre fin au Contrat de Service

Art. 16 Si un Envoi dépasse la taille et/ou le poids limites autorisés, des mesures correctrices doivent être prises. Un envoi peut être réaffecté en colis et expédié au tarif Colis, un format annoncé comme adapté à la boîte aux lettres (« boxable ») qui ne rentre pas dans la boîte sera reclassé en « non-boxable ». Ce sera facturé en conséquence.

Art. 17 Des frais administratifs peuvent être prélevés par Landmark Global pour le traitement des Envois ne respectant pas les Conditions énumérées dans les Guides opérationnels, ou ne respectant pas les lois et règlements en vigueur, en plus de tous les frais de retour qui pourraient être imposés. Tout retard au niveau du temps de transit dû à ce type de situation doit être pris en compte au moment d'évaluer la performance de Landmark Global.

Art. 18 Le Client accepte de présenter tous les Envois internationaux dans un emballage solide approprié au transport international afin de le protéger des risques ordinaires liés au transport, tout en recourant aux dimensions volumétriques les plus réduites.

Art. 19 Tout matériel fourni au Client par Landmark Global (par ex. sacs, étiquettes) est réservé exclusivement à des fins de Dépôt chez Landmark Global. Il reste la propriété de Landmark Global et est retourné au terme des Services Landmark Global ou sur demande de Landmark Global. Les dommages autres que ceux résultant de l'utilisation normale du matériel par le Client feront l'objet d'une indemnisation à Landmark Global.

Art. 20 Le Client doit faire préparer tous les Envois par du personnel autorisé dans des locaux sécurisés et doit les protéger contre toute intervention non autorisée pendant leur préparation, leur stockage et leur transport avant leur remise à Landmark Global.

Art. 21 Le Client indemniser Landmark Global pour tout dommage résultant de, ou en relation avec le manquement du Client à se conformer à toutes les lois et réglementations applicables et à ses obligations en vertu du présent Contrat de service. En cas de manquement répétitif ou grave aux exigences de Landmark Global en termes d'expédition, Landmark a le droit de résilier le Contrat de Service de façon unilatérale *ipso jure* (c.-à-d., sans recours aux tribunaux) par lettre recommandée.

Art. 22 Le Client indemniser Landmark Global pour tout dommage résultant de, ou en relation avec, le manquement du Client à se conformer à toutes les lois et réglementations applicables et à ses obligations en vertu du présent Contrat de service.

Art. 23 L'acceptation des Envois par Landmark Global ne signifie pas que Landmark Global reconnaisse la conformité des Envois internationaux avec toutes les exigences pour leur traitement, et ne peut être interprétée comme une renonciation par Landmark Global de ses droits auprès du Client.

Informations douanières

Art. 24 Le Client est responsable d'effectuer de toutes les formalités douanières requises avant le Dépôt, et de veiller à ce que l'information figurant sur les documents (par ex. description du contenu, valeur) soit complète et correcte. Dans le but de respecter les réglementations imposant des Electronic Advance Data (données électroniques préalables) à des fins de sécurité et de dédouanement, le Client fournira avant le Dépôt les données électroniques nécessaires par envoi. La transmission de ces Electronic Advance Data est obligatoire. Landmark Global se réserve le droit de retourner au Client, aux frais du Client, tout envoi contenant des marchandises pour lesquelles le Client n'a pas fourni d'Electronic Advance Data complétées.

Art. 25 Le Client est seul responsable du respect des formalités douanières et des lois et réglementations applicables, y compris mais non limités aux réglementations d'import et d'export des pays d'origine, de transit et de destination des Envois. Le Client reconnaît son entière responsabilité par rapport aux poursuites civiles et/ou pénales s'il se rend coupable de déclarations incorrectes, incomplètes ou trompeuses quant au contenu des Envois. Si le Client se rend coupable de déclarations incorrectes, incomplètes ou trompeuses quant au contenu des Envois, Landmark Global a le droit de résilier le contrat de façon unilatérale *ipso jure* (c.-à-d. sans recours aux tribunaux) par lettre recommandée.

Art. 26 Des frais administratifs peuvent être prélevés par Landmark Global en cas d'Envois dont il s'avère, après inspection par les collaborateurs de Landmark Global ou des autorités compétentes, qu'ils contiennent des marchandises qui n'ont pas été déclarées ou dont la valeur n'a pas été déclarée ou que des documents douaniers sont manquants ou incorrects. Ce montant sera facturé au Client en plus de tous les frais de retour qui pourraient survenir.

Art. 27 Sauf stipulation contraire dans les Conditions particulières, Landmark Global n'est pas habilité à agir comme agent en douane ou à accepter quelque responsabilité concernant des Envois internationaux vis-à-vis des autorités douanières. En cas de situation exceptionnelle où Landmark Global serait dans l'obligation (ou à la suite de la demande du Client comme précisé à l'article 28) d'accomplir des formalités douanières, cette intervention sera effectuée au nom et aux frais du Client, soit par Landmark Global même, soit par un agent désigné. En cas de situation exceptionnelle où Landmark Global est tenue de remplir les formalités douanières, les articles 28 (i) et (ii) sont également applicables.

Art. 28 Dans le cas où le Client a choisi des services incluant le dédouanement, il est tenu d'accorder, ou de veiller à ce que le Destinataire accorde (au plus tard au moment de la conclusion du contrat de vente entre le Client et le Destinataire), une procuration (autorisation légale) écrite, irrévocable et inconditionnelle à Landmark Global, lui permettant d'agir au nom, à la charge et aux risques du client, ou le cas échéant, du Destinataire, afin d'entreprendre les actions suivantes:

- (i) De remplir toutes les formalités douanières (y compris mais sans s'y limiter, l'exécution de l'importation de chaque code du Système harmonisé expédié par le client, l'affectation et la modification des codes du Système harmonisé et tous les autres codes de produits ou services, le paiement des droits et taxes requis en vertu des lois et règlements applicables, la gestion de tout conflit avec toutes douanes compétentes et les autorités fiscales concernant les classifications douanières, droits applicables et/ou les taxes et l'achèvement de tous les documents nécessaires à cette fin);
- (ii) de désigner l'/les agent(s) de douane de son choix;
- (iii) d'effectuer la présentation en vue du dédouanement dans le pays de son choix et de reconnaître que le pays de

dédouanement ne sera pas nécessairement le pays de résidence du Destinataire;

(iv) de soumettre des demandes de remboursement ou de remise et d'introduire des objections par écrit ou des recours relatifs à des données incorrectes dans la déclaration douanière (par rapport aux données fournies lorsque la commande a été placée);

(v) de présenter, à la demande du Client, ou le cas échéant, du Destinataire, des demandes de remboursement ou de remise et d'introduire des objections écrites ou des recours relatifs à des données incorrectes fournies lorsque la commande a été passée;

(vi) d'introduire des objections écrites ou des recours relatifs à des corrections jusqu'à l'achèvement de la vérification de la déclaration douanière;

(vii) de recevoir le paiement de tous les droits à l'importation, taxes et toutes les autres sommes ou dommages, ainsi que les intérêts s'y rapportant, directement sur le compte bancaire de Landmark Global ou de sociétés affiliées en cas de demandes fructueuses pour le remboursement ou la remise. Landmark Global sera pleinement habilitée à tous les remboursements et remises, y compris tous les intérêts, obtenus en vertu du présent article.

Il est de la responsabilité pleine et entière du Client de fournir à Landmark Global une procuration complète, valide (entre autres au niveau de la forme, du contenu, de la langue) et acceptable pour les autorités douanières compétentes. En aucun cas, une telle procuration, accordée par le Client ou le Destinataire, ne créera une relation contractuelle directe entre Landmark Global et le Destinataire ou n'autorisera le Destinataire à créer ou à assumer les droits ou obligations au nom de Landmark Global. En cas de non-présentation de la procuration susmentionnée ou de tout autre non-respect de cet article, le Client reste seul et unique responsable et devra indemniser Landmark Global pour tous les droits et taxes, et protéger, défendre et dégager de toute responsabilité Landmark Global contre tous les passifs, réclamations, amendes, pénalités, dommages, frais ou d'autres conséquences à la suite de la non-conformité à ces dispositions douanières, y compris mais sans s'y limiter:

(i) le paiement de tous les frais et charges découlant de toute demande de documents pour confirmer l'autorité de Landmark Global dans un tel cas aux autorités douanières ;

(ii) le paiement de tous les coûts et charges pour tous les Envois vers et les retours en provenance des pays où l'importation n'est pas autorisée;

(iii) des Envois abandonnés aux douanes, qui sont ou peuvent être considérés comme non distribuables.

Art. 29 Le Client reconnaît en outre qu'il lui est interdit d'envoyer des colis B2B (destinés à des fins de revente) pour des services, y compris le dédouanement, sauf en cas d'approbation écrite préalable, de même en ce qui concerne les Conditions particulières de Landmark Global.

Le cas échéant, il incombe au Client de disposer des certificats valides pour les applications de traitement tarifaire préférentiel et le Client accepte que ces certificats soient disponibles à la demande de Landmark Global ou d'une autorité douanière étrangère.

Art. 30 Le Client donne son consentement explicite pour que, dans les cas où les Envois doivent être dédouanés Landmark Global utilisera les données personnelles figurant sur le document douanier (tel qu'un formulaire CN 23), ainsi que le(s) code(s) du Système harmonisé adéquat(s) soient transmis (de façon électronique) à Landmark Global et ses agences autorisées par Landmark Global, à l'opérateur postal, aux autorités douanières, à l'IPC ou aux organisations similaires ou aux sous-traitants et aux autorités compétentes du pays de départ et de destination à des fins de préannonce. Le Client confirme avoir informé le Destinataire de cet usage de ses

données personnelles et avoir obtenu son accord pour une telle transmission de ses données.

Art. 31 Nonobstant les dispositions des Art. 24 à **Error! Reference source not found.**, le Client, ou le client du Client, le cas échéant, est et restera l'importateur des Envois en question.

Art. 32 Conformément à certaines dispositions de la Législation postale, un opérateur postal a la possibilité d'exiger des frais supplémentaires, ou de retourner des Envois, de les détruire ou d'en refuser la distribution. Le Client assumera l'entière responsabilité des conséquences de telles situations et indemnisera Landmark Global et remboursera tous frais qui en résultent. À la demande de Landmark Global, le Client aidera Landmark Global à contester toute plainte à cet égard.

Art. 33 Les demandes de remboursement de taxes, droits, frais, rétributions ou frais facturés par les autorités compétentes en ce qui concerne les envois non livrés, les déclarations générales ou des données incorrectes devront être approuvées au cas par cas par Landmark Global et le Client.

Dépôt et enlèvement

Art. 34 Tous les Dépôts doivent s'effectuer au Lieu de dépôt convenu (dépôt) ou au moment d'enlèvement stipulé dans le Contrat de Service, et les services Courrier et Paquets (à l'exception du MiniPak Scan) doivent être accompagnés par une version papier du Bordereau de dépôt imprimé via le logiciel de bpost.

Art. 35 Les informations mentionnées dans le Bordereau de Dépôt telles que soumises lors du Dépôt des Envois sont contraignantes pour le Client. Landmark Global se réserve le droit de modifier le Bordereau de Dépôt à tout moment à la suite de toute éventuelle vérification ultérieure par Landmark Global. En cas d'incohérence entre l'information fournie par le Client et la vérification par Landmark Global, l'information émanant de Landmark Global prévaut. Le Client sera averti de toute modification de ce type.

Art. 36 Landmark Global peut convenir avec le Client d'organiser un enlèvement à un lieu choisi par le Client, facilement accessible pour Landmark Global et comprenant un minimum de formalités requises (par ex. badging, réception, etc.). Si ce lieu ne se situe pas au rez-de-chaussée, un emplacement de parking doit être mis à disposition à proximité de l'entrée ainsi qu'un accès par ascenseur.

Art. 37 L'enlèvement doit être prêt au plus tard quinze (15) minutes avant le moment prévu pour l'enlèvement.

Art. 38 Landmark Global se réserve le droit de reprogrammer le moment d'enlèvement. Des modalités d'enlèvement supplémentaires, qu'elles soient récurrentes ou à titre exceptionnel, peuvent être convenues après signature du Contrat de Service.

Marchandises dangereuses, objets ou destinations interdits

Art. 39 Landmark Global se réserve le droit de refuser des Envois mentionnant une destination interdite par la loi commerciale ou la loi postale (= « destinations interdites »), contenant des marchandises dangereuses ou objets interdits, des denrées périssables ou inappropriés au traitement étant donné qu'ils représentent un danger pour les gens ou les autres biens.

Art. 40 Pour ce qui est des destinations interdites, marchandises dangereuses ou objets interdits, Landmark Global se réserve le droit, outre d'avertir les autorités compétentes, de refuser le Dépôt, d'acheminer l'Envoi sans en informer le Client, en utilisant un autre moyen de transport que celui qui était convenu, de mettre l'Envoi (entier) en attente pour que le Client le collecte, de le détruire immédiatement (en cas de danger pour les gens et/ou l'environnement) ou de le

retourner à l'Expéditeur Dans un tel cas, tous les coûts et dépenses supplémentaires encourus par Landmark Global seront facturés directement au Client.

Art. 41 Landmark Global Transport ne dispose pas de facilité particulière pour le traitement des denrées périssables. Celles-ci peuvent être transportées au risque exclusif du Client et sans engager la responsabilité de Landmark Global.

Art. 42 Tous les Envois confiés à Landmark Global en vue de leur transport sont susceptibles, sans avertissement préalable, de faire l'objet d'inspections de sécurité et de contenu par Landmark Global ou les autorités compétentes, y compris au moyen d'appareils à rayons X.

Art. 43 Les réglementations postales autorisent certaines exceptions pour le transport de marchandises dangereuses. Certaines marchandises dangereuses peuvent dès lors être admises en quantités limitées, vers certaines destinations, et pour certains Services. Les conditions exactes sont reprises dans le Guide opérationnel des marchandises dangereuses disponible sur le site <http://landmarkglobal.com/clients/general-documents-eu-fr>, rubrique à laquelle le Client a reçu un accès.

Art. 44 Tout Envoi (en ce compris ceux contenant des piles au lithium) doit être conforme aux lois et règlements de sécurité en vigueur, y compris, à titre d'exemple et sans limitation, les normes internationales créées par l'Organisation de l'Aviation civile internationale, y compris la Convention relative à l'aviation civile internationale, le Règlement 2018/1139 de l'Agence européenne de la sécurité aérienne et ses règlements d'application, l'Arrêté royal belge du 18 novembre 2005 sur le transport aérien des marchandises dangereuses, modifié par les Arrêtés royaux du 21 octobre 2008 et du 29 septembre 2013 et aux règles du Guide opérationnel sur les marchandises dangereuses et interdites de Landmark Global. Si le Client estime que son Envoi remplit les conditions pour une exception relative aux marchandises dangereuses, il pourra adresser une demande à Landmark Global, qui l'examinera au cas par cas en fonction du contenu et du Pays de Destination de l'Envoi.

Art. 45 D'autres marchandises dangereuses ou objets interdits ou envois expédiés vers une destination interdite, (tels que décrits dans le Guide opérationnel des marchandises dangereuses), seront refusés à l'expédition. Si détectés au moment du Dépôt ou au cours de leur transit, les Envois seront saisis et traités selon les divers réglementations statutaires et/ou mandats postaux applicables. Le Client sera tenu responsable de tous les frais de transport, de stockage, de retour ou de mise à disposition des Envois (les frais de port ne seront pas remboursés), ainsi que de toute perte liée à des dommages causés à d'autres articles, à des collaborateurs ou à du matériel, ou de toute perte résultant de retards ou de perturbation du service. Landmark Global n'est aucunement tenue de retourner l'article à l'Expéditeur ou de le distribuer et n'encourt aucune responsabilité, indépendamment de toute autre condition du Service. Conformément à l'Article 17, des frais administratifs peuvent être prélevés.

5. Livraison

Art. 46 Sauf stipulation contraire expresse, tout délai de livraison mentionné est indicatif et non contraignant quant au jour spécifié. Landmark Global déploiera tous les efforts raisonnables pour se conformer à ce qui a été convenu.

Art. 47 Un courrier papier directement envoyé à une boîte postale du Client sera immédiatement retourné à la partie tierce, à savoir son expéditeur. Les Envois directement reçus dans une boîte postale pour des Paquets ou Colis, destinés à être retournés à une adresse spécifique, seront transmis en même temps que les autres non distribuables ou retours. Si

l'option de transmission n'est pas activée, les Envois directement reçus seront traités avec les autres Envois destinés à la destruction ou au don.

Art. 48 Si un Envoi arrive sans qu'aucune information y figurant ne permette d'identifier l'Expéditeur, Landmark Global est autorisée à ouvrir l'Envoi pour rechercher des informations complémentaires en vue d'honorer les accords contractuels.

Art. 49 Si aucune information additionnelle n'est trouvée, l'Envoi est stocké pour une durée limitée. Une fois la durée de stockage écoulée, les marchandises et documents deviendront la propriété du Trésor belge et seront susceptibles d'être détruits. Durée de stockage:

- Trois mois pour les Services Courrier et Paquets (à l'exception de MiniPak Sign)
- Six mois pour Volumail Registered, MiniPak Sign et les services Colis

Non distribuables

Art. 50 Si le Client souhaite faire retourner ses articles non distribuables à une boîte postale, l'adresse de retour doit être clairement mentionnée sur l'emballage extérieur : « If undeliverable, please return to PO Box (numéro PP) BPOST – 1934 NBX Remailers - BELGIUM ».

Art. 51 Selon le Service, les Envois ne pouvant être distribués au Destinataire sont retournés à l'Expéditeur ou à une adresse PO BOX assignée. Les accords exacts concernant la tarification et la disponibilité des Envois non distribuables retournés dépendent du contenu, de la destination et du Service d'expédition choisi. Ce service fait l'objet d'un accord spécifique avec Landmark Global.

Art. 52 Le Client minimise les Envois non délivrables en s'assurant que l'adresse du Destinataire soit précise, complète et conforme au format d'adresse du pays de destination (au minimum, le nom, la rue, le numéro de maison, le n° de boîte, le code, la ville, le pays et, fortement recommandé, le numéro de téléphone et l'e-mail).

Art. 53 Si le Client ne se présente pas dans les délais convenus pour récupérer ses envois non distribuables dans un site de Landmark Global, Landmark Global se réserve le droit de procéder à sa guise avec les non distribuables. L'option la moins coûteuse sera chaque fois choisie étant donné que les coûts générés par la mise à disposition des non distribuables seront dus par le Client.

Art. 54 Les Clients demandant la réexpédition des non distribuables devant être exportés à partir du territoire de l'Union européenne (qui exige des documents d'exportation complétés) autorisent Landmark Global, via une procuration (permission légale), à remplir toutes les formalités douanières, comme les déclarations CN23, en leur nom et pour leur compte. La déclaration douanière sera soumise au nom et pour le compte du Client en vertu par ex. de l'article 18 du Règlement (UE) n° 952/2013, du 9 octobre 2013, établissant le code des douanes de l'Union. Le Client demeure responsable de l'exactitude des données fournies aux Douanes.

Art. 55 Les Clients demandant la réexpédition des non distribuables ou la collecte des Envois retournés avec signature d'un accusé de réception à l'arrivée dans la boîte postale, autorisent Landmark Global, via une procuration (permission légale), à signer pour réception de l'envoi, de leur part et en leur nom. Le Client demeure responsable du contenu de l'Envoi.

Art. 56 Le Client, ou le client du Client, selon le cas, est et restera toujours l'importateur/exportateur des Envois en question.

6. Invoicing

Art. 57 Landmark Global établit la facture selon la périodicité convenue dans le contrat, indépendamment de la méthode de

paiement.

a. Pour les Services Courrier et Paquets (hors MiniPak Scan), la facture se basera sur les Bordereaux de dépôt approuvés par Landmark Global, répartis par numéro de contrat

b. Pour les Services Colis, y compris les Global Tracked Returns solutions et le MiniPak Scan, la facture se basera sur chaque Envoi individuel déposé.

c. Dragon scan est facturé sur la base de chaque sac déposé.

Art. 58 Pour l'encodage manuel des données figurant sur un Bordereau de dépôt papier, des frais administratifs de cinq (5) euros seront prélevés.

Art. 59 La facture doit être payée intégralement et en une seule fois, selon le mode et le délai de paiement convenus, suivant la date de la facture, par versement au compte indiqué sur la facture (si applicable).

Art. 60 Après quinze (15) jours ouvrables, la facture est considérée comme acceptée par le Client. Pour contester une facture, le Client doit en notifier Landmark Global dans les quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de la facture. Un e-mail contenant les informations de la facture (date, référence) et la description précise du désaccord doit être envoyé au Service Clients central.

Art. 61 Si le Client ne conteste qu'une partie de la facture, son obligation à verser en temps opportun le paiement exact du reste de la facture demeure valable.

Art. 62 Si Landmark Global juge fondée la contestation de la facture, elle procédera à une rectification unique et gratuite de la facture. Si la contestation de la facture n'est pas fondée, le Client en sera informé et devra immédiatement acquiescer cette facture. Si le règlement de la facture contestée est à nouveau mis en cause, Landmark Global facturera un forfait administratif de vingt-cinq (25) euros par demande supplémentaire de rectification.

Art. 63 Le Client ne peut faire valoir aucune compensation ni aucun droit de rétention à l'égard de Landmark Global. Cela signifie que le Client ne peut pas définir les droits de Landmark Global, s'il venait à manquer à ses obligations.

Art. 64 En cas de non-paiement par le Client de tout montant ou de toute dette du(e) par le Client, Landmark Global peut mettre fin aux Services et peut exercer un droit de rétention ou de saisie en guise de sécurité pour le paiement de la dette. Le Client ne peut faire valoir ni indemnité ni droit de rétention envers Landmark Global.

Art. 65 Sur chaque montant n'ayant pas été payé à l'échéance, un intérêt de sept (7) % l'an sera imputé *ipso jure* (c.-à-d. sans recours aux tribunaux) et sans mise en demeure préalable à partir du jour de l'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. Landmark Global se réserve en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de quinze (15) % du montant facturé, avec un minimum de soixante-cinq (65) euros.

Art. 66 Pour chaque demande d'obtention d'un duplicata d'une facture, d'un contrat, d'un bon de commande, d'un Bordereau de dépôt, etc., Landmark se réserve le droit de facturer des frais administratifs fixes de quinze (15) euros. Un duplicata d'un Bordereau de dépôt ne peut être demandé que dans une période de trois (3) mois à compter de la date du Dépôt. Landmark Global se réserve le droit de rejeter une demande de duplicata d'un Bordereau de dépôt.

Art. 67 Si le Client souhaite qu'une autre entité que lui-même soit facturée, cette entité doit être mentionnée dans le Contrat de Service en tant qu'Expéditeur autorisé. Dans ce cas, bien qu'ils se limitent aux Envois appartenant à cet Expéditeur autorisé, les mêmes droits que ceux décrits dans le Contrat de Service s'appliquent à celui-ci. Le Client garantit le paiement de toutes les factures et le respect de toutes les dispositions opérationnelles par l'Expéditeur autorisé et indemniserá Landmark Global de toute plainte introduite par l'Expéditeur

autorisé. Le Client est la seule personne de contact pour Landmark Global et la seule entité autorisée à représenter les droits des Expéditeurs autorisés dans le cadre du Contrat de Service, y compris pour ce qui est des discussions (d'ajustement) des tarifs.

7. Force majeure

Art. 68 Force majeure : Landmark Global n'est pas en défaut ni tenue responsable de tout manquement à respecter les conditions du présent Contrat de Service pour toute raison ou cause ne pouvant être contrôlée ou évitée d'une façon raisonnablement diligente. On entend entre autres les situations suivantes : *guerre, agissements d'ennemis publics, grèves, embargo, menace aérienne, émeute, lockouts, conflits sociaux et professionnels, intempéries, actions nationales ou locales des transports aériens ou routiers, actes gouvernementaux (par ex. contrôles, embargos et saisies entreprises par les autorités compétentes), problèmes mécaniques à des moyens de transport ou machines, tremblement de terre, cyclone, orage, inondation, incendie, maladie, épidémie ou pandémie, neige ou gel, brouillard, tempête, pénurie ou pannes d'électricité, incapacité à obtenir suffisamment de main-d'œuvre, matières premières, carburant ou services publics*. Pendant toute la durée des incidents ou de la « Force majeure », le Contrat de Service est suspendu et le service sera rétabli au terme des incidents de « Force majeure ».

8. Responsabilité

Responsabilité de Landmark Global

Art. 69 Lorsque les Conventions de Varsovie ou CMR ou des lois nationales mettant en œuvre ou adoptant ces conventions sont applicables ou si (et dans la mesure où) une autre loi nationale obligatoire est applicable, la responsabilité de Landmark Global se limite aux cas explicitement prévus dans pareille législation et dans les limitations spécifiées dans le présent Contrat de Services, y compris ces Conditions générales.

Art. 70 La responsabilité de Landmark Global se limite aux préjudices directs et prouvés de l'Expéditeur pouvant résulter d'une faute de Landmark Global causant la perte, le vol ou la détérioration d'un Envoi avec compensation, comme stipulé à l'Art.4 des Conditions particulières.

Art. 71 La responsabilité de Landmark Global ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect ou consécutif, dont notamment les frais de fabrication ou d'impression, la perte de temps, les pertes de revenus, perte d'opportunité, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, et tout autre perte purement économique, que Landmark Global ait ou non eu conscience de la possibilité de tels préjudice, dommage ou perte.

Art. 72 Landmark Global n'est pas responsable de la nature des Marchandises, de leur conformité avec la législation applicable, des déclarations en douane (y compris les codes de Système harmonisé), sous n'importe quelle forme, ou des conséquences des décisions prises par les services de douane à la suite de la vérification des Envois soumis à leur contrôle. Landmark Global ne sera pas considérée comme le producteur, distributeur ou l'importateur des marchandises. Landmark Global ne sera pas non plus responsable des codes de Système harmonisé fournis à Landmark Global ou harmonisés par Landmark Global.

Art. 73 Dans le cas d'un Enlèvement, les Envois en attente d'être collectés restent sous la responsabilité du Client. La responsabilité éventuelle ne sera cédée à Landmark Global qu'à partir du moment où les Envois seront officiellement en sa

possession.

Art. 74 Pour les Services à code-barres avec compensation, la responsabilité de Landmark Global par rapport à un Envoi débute au premier scannage de l'étiquette individuelle après la remise physique des Envois à Landmark Global, ou à l'un de ses agents ou Sous-traitants en guise d'accusé de réception de l'Envoi.

Art. 75 Pour les Envois avec compensation arrivant en sacs/palettes (le produit Label@Source avec transit et scannage de palette), la responsabilité de Landmark Global débute quand l'Envoi est scanné au pays de destination lors du dernier kilomètre de la livraison.

Pour les produits à entrée directe avec compensation (Label@Source avec pure entrée directe) - ces Envois sont livrés directement au partenaire du dernier kilomètre, la responsabilité de Landmark Global pour l'Envoi débute quand l'Envoi est scanné par le partenaire final.

Pour les Services à code-barres avec compensation, la responsabilité de Landmark Global par rapport à un Envoi débute au premier scannage de l'étiquette individuelle après la remise physique des Envois à Landmark Global, ou à l'un de ses agents ou Sous-traitants en guise d'accusé de réception de l'Envoi.

Art. 76 Sans préjudice de l'application d'une règle obligatoire, Landmark Global ne sera pas responsable, et aucun rajustement, remboursement ou crédit d'aucune sorte ne pourra être fait au Client pour tout dommage, perte, retard, erreur de livraison ou non-livraison ou la désinformation ou l'échec à fournir des informations, y compris mais sans se limiter à ces pertes, dommages, retards, erreurs de livraison, non-livraison, désinformation ou défaut de fournir des renseignements causés par ou résultant :

- d'actes, d'omissions, de négligence ou des erreurs du Client, du Destinataire ou de tiers (y compris les autorités, les agences de réglementation, le service des douanes ou les Sous-traitants) ou au non-respect volontaire ou involontaire de leurs obligations;
- la violation de l'une de ces conditions applicables à l'Envoi, y compris, mais sans s'y limiter, la déclaration incorrecte de l'Envoi, l'emballage, la sécurisation, le marquage ou l'adressage inadéquats ou insuffisants des Envois;
- toutes circonstances échappant au contrôle de Landmark Global, comme la force majeure décrite à l'article 68 ci-dessus ou les vices cachés et les lacunes inhérentes au contenu de l'Envoi international.
- la nature de l'Envoi ou tout défaut, caractéristique ou vice inhérent (y compris le fait que l'Envoi contienne des marchandises interdites, dangereuses ou périssables, même si Landmark Global a d'abord accepté l'Envoi).

Art. 77 En aucun cas, la responsabilité de Landmark Global ne dépassera 50 % du montant facturé annuellement par Landmark Global au Client, avec un maximum absolu de 250 000 EUR par année contractuelle - quel que soit le nombre de sinistres et/ou de dommages et/ou pertes. Pour la première année de contrat, le montant facturé sera pris en compte *pro rata temporis*.

Art. 78 Landmark Global ne sera responsable du non-respect du présent Contrat de Service imputable à Landmark Global que dans la mesure où le Client en informe Landmark Global immédiatement (et au plus tard six (6) mois après la survenance de l'événement causant le dommage) par courrier recommandé et de façon détaillée, et où Landmark Global ne corrige pas ce non-respect dans un délai raisonnable.

Art. 79 Sans préjudice des conditions contenues dans cette section 8, et dans le cas où

- (i) Landmark Global enfreint ce Contrat de Service ou manque à une obligation en vertu de ce Contrat de Service à la suite des actions ou omissions d'un tiers, ou

(ii) Landmark Global est obligée d'indemniser le Client en vertu des présentes à la suite des actions ou omissions d'un tiers, le seul et unique recours du Client contre Landmark Global pour une telle infraction ou un tel manquement est limité à la transmission au Client de tous les montants de dommages applicables au Client que Landmark Global est en mesure de récupérer conformément à l'accord de Landmark avec ce tiers.

Liabilité du Client

Art. 80 Le Client assume toutes les conséquences pouvant résulter de son non-respect du présent Contrat de Service, y compris les Conditions générales et les Guides opérationnels, ainsi que l'ensemble des lois et règlements en vigueur. La responsabilité du Client s'étend, entre autres, à la détérioration des Envois en raison, par exemple, d'un emballage inadéquat, et au dommage causé aux employés, mandataires ou aux biens de Landmark Global ou de tiers, de tout autre transporteur ou opérateur postal ou encore à d'autres biens ou Envois.

Art. 81 Le Client n'est pas libéré de ses responsabilités si le Traitement des Envois ne s'est pas fait conformément aux conditions en vigueur.

Absence d'intérêt particulier dans la livraison

Art. 82 Landmark Global n'accepte aucune déclaration de valeur « déclarée » ou « enregistrée » sur quelconque document fourni à Landmark Global ou à l'un de ses employés. Une telle déclaration de valeur de contenu d'un Colis confié à Landmark Global ne sera aucunement considérée comme une déclaration d'intérêt particulier dans la livraison, donnant lieu à l'obligation pour Landmark Global de dédommager le Client ou le destinataire en fonction de cette valeur en cas de perte ou de détérioration.

9. Service Clients

Art. 83 Le Service Clients est un service offert aux Clients professionnels possédant un contrat valide et actif. Des instructions détaillées sur le processus de plainte sont disponibles sur <http://landmarkglobal.com/clients/general-documents-fr>.

Art. 84 La période valide dans laquelle le client peut introduire une plainte est limitée à 60 jours calendrier après que l'Envoi a été scanné pour acceptation par Landmark Global. En l'absence de plainte introduite dans ce délai, l'Envoi est considéré comme livré dans de bonnes conditions.

Art. 85 Le Client doit prouver le contenu de l'Envoi durant son traitement par le biais d'une preuve d'achat. Le lien causal entre une erreur avérée de Landmark Global et la perte subie par le Destinataire de l'envoi doit être prouvé afin qu'une compensation, telle que définie dans les Conditions particulières, puisse être accordée le cas échéant.

Art. 86 Landmark Global confirmera l'acceptation ou le rejet préliminaire des réclamations dès que possible. La plupart des pays industrialisés répondent aux demandes d'information dans les quatorze (14) jours. Les accords au sein du secteur postal permettent toutefois un temps de réponse jusqu'à trois (3) mois. Les réponses finales aux demandes et réclamations peuvent donc prendre jusqu'à trois (3) mois.

Art. 87 Si le Client n'est pas satisfait de la façon dont Landmark Global a traité la plainte ou la procédure, il peut contacter, gratuitement, le fonctionnaire public des Services postaux (Loi du 21 mars 1991). Adresse du « Médiateur », Rue Royale 97 Bte 14, 1000 Bruxelles, Belgique ou par téléphone : +32 2 221 02 30.

10. Résiliation

Résiliation

Art. 88 En cas de non-respect des obligations par le Client,

Landmark Global peut décider d'appliquer l'une ou plusieurs des mesures suivantes (liste non exhaustive), sans donner lieu à la moindre forme de compensation:

- refuser le Dépôt ou suspendre le Traitement de l'Envoi et facturer au Client les frais supplémentaires encourus par Landmark Global (par ex. les frais d'administration et d'entreposage);
- traiter le Dépôt en question, mais appliquer les Tarifs standard plutôt que les tarifs contractuellement convenus;
- traiter le Dépôt en question et facturer les frais supplémentaires encourus par Landmark Global
- postposer la livraison des Envois du Dépôt en question ou arrêter temporairement le service de Landmark Global.

Art. 89 Landmark Global et le Client se réservent le droit de mettre un terme au Contrat de Service *ipso jure* (c.-à-d. sans intervention judiciaire), en notifiant l'autre Partie par lettre recommandée, si l'autre Partie:

- commet une infraction sérieuse et irrémédiable au Contrat de Service;
- commet une infraction matérielle au contrat à laquelle il ne peut être remédié dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la notification écrite de ladite infraction;
- est en défaut de payer une facture en tout ou partie avant qu'elle soit échue;
- est fautif d'infraction intentionnelle au Contrat, de fraude ou de tout comportement contraire aux pratiques commerciales;
- cesse ou menace de cesser ses activités;

Art. 90 Landmark Global et le Client se réservent le droit de mettre un terme au Contrat de Service *ipso jure* (c.-à-d. sans intervention judiciaire), moyennant lettre recommandée adressée à l'autre Partie si:

- un liquidateur ou un Administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre Partie;
- l'autre Partie est déclarée en faillite;
- l'autre Partie est mise en liquidation (sauf liquidation faisant partie d'une réorganisation).

11. Autres

Droits de propriété intellectuelle

Art. 91 Les droits de propriété intellectuelle liés, notamment, aux modèles, dessins, rapports, logiciels, bases de données, ainsi que les méthodes, savoir-faire, concepts et autres développements que Landmark Global détient ou utilise sous licence, appartiennent à Landmark Global, et tous les droits de propriété intellectuelle liés à une modification ou à une adaptation de ces droits appartiennent aussi automatiquement à Landmark Global.

Art. 92 Le Client doit s'abstenir d'utiliser ces droits sans en avoir reçu l'autorisation de Landmark Global, exception faite de certains droits de licence clairement concédés au Client par Landmark Global en vue de l'utilisation de certains programmes informatiques.

Protection des données à caractère personnel

Art. 93 Dans le cadre des présentes Conditions générales, « Contrôleur », « Responsable du Traitement », « Personne concernée », « Donnée à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » ont la même signification que celle qui leur est donnée par la « Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel » (soit le Règlement général sur la protection des données 679/2016 (« RGPD ») et tout texte de loi de portée nationale ou européenne portant exécution de ces réglementations ou les complétant).

Art. 94 La fourniture des Services (tels que décrits dans ce Contrat de Service) par Landmark Global nécessite que le Client

communiquée à Landmark Global des Données à caractère personnel relatives aux destinataires des colis et à certains membres du personnel du Client. Dans la mesure où Landmark Global traite ces Données à caractère personnel pour l'exécution du Contrat de Service (c'est-à-dire pour organiser la distribution et, le cas échéant, le suivi du colis), elle agit en qualité de Responsable du Traitement de ces Données à caractère personnel. Landmark Global contrôle en effet les opérations de Traitement de ces données effectuées en vue du traitement et de la distribution du colis, décide quelles Données à caractère personnel doivent être fournies, si ces Données à caractère personnel doivent être traitées (par lecture optique ou par comparaison avec d'autres séries de données) à des fins d'amélioration de la qualité, si ces Données à caractère personnel doivent être transmises à des tiers (agissant par ex. en tant que sous-traitants pour Landmark Global), combien de temps ces Données à caractère personnel seront conservées, qui peut accéder à ces Données à caractère personnel, si ces Données à caractère personnel doivent être transférées à des tiers (opérateurs de distribution locale) basés dans des pays se situant en dehors de l'EEE et selon quel cadre contractuel, comment traiter les droits d'accès ou d'autres droits de la Personne concernée, quelles mesures techniques et organisationnelles sont prises pour protéger les Données à caractère personnel, si les Données à caractère personnel sont utilisées pour alimenter des bases de données opérationnelles visant à améliorer les performances de reconnaissance d'adresses et si les Données à caractère personnel doivent être comparées avec des données de préférence de distribution afin de rediriger la distribution vers un autre lieu, etc.

Art. 95 Le Client agit en tant que Contrôleur des Données en ce qui concerne les Traitements de Données à caractère personnel pour lesquels le Client définit les finalités et moyens du Traitement, y compris la collecte, l'encodage, le stockage, la mise à jour et la transmission des Données à caractère personnel à Landmark Global. Le Client garantit dès lors à Landmark Global que (i) les Données à caractère personnel sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et qu'elles sont fournies à Landmark Global en conformité avec cette réglementation ; (ii) il transmet à Landmark Global des Données à caractère personnel à jour et pertinentes au vu des finalités légales et légitimes décrites dans le Contrat de Service; (iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires et pertinentes concernant le Traitement de leurs Données à caractère personnel conformément à la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel ; et (iv) le Traitement n'enfreint pas les droits de tiers.

Art. 96 Landmark Global et le Client s'engagent à respecter toutes les obligations qui s'imposent aux Contrôleurs de Données en vertu de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel pour les Traitements pour lesquels ils agissent en cette qualité.

Art. 97 Dans la mesure où la loi applicable le permet, Landmark Global et le Client s'engagent à tout moment, pendant et après l'expiration de la durée du présent Contrat de Service, à indemniser, et à prémunir l'autre partie de tout dommage lié à toute réclamation, action, procédure ou demande de la part d'une autorité publique compétente, d'une Personne concernée et/ou d'un tiers en relation avec toute violation ou prétendue violation de la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel résultant d'un Traitement de données en vertu du Contrat de Service ou de tout manquement par le Client, Landmark Global ou leurs collaborateurs à leurs obligations en matière de protection des données en vertu du Contrat de

Service. Dans les limites autorisées par la Réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, (1) le Client ou Landmark Global n'est responsable vis-à-vis de l'autre partie que pour (i) les dommages matériels directement causés par une faute grave ou intentionnelle du Client ou de Landmark Global ou de leurs collaborateurs, et (ii) le décès et les dommages corporels subis par une personne physique et causés par un acte ou une omission du Client ou de Landmark Global ou de leurs collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions, (2) le Client ou Landmark Global n'est pas responsable des dommages immatériels ou indirects, en ce compris les dommages pécuniaires, les pertes de profits et les atteintes à la réputation ou à l'image de l'autre partie et (3) la responsabilité du Client ou de Landmark Global est limitée au montant facturé au Client dans l'année précédant l'événement dommageable.

Art. 98 Les Données à caractère personnel relatives aux destinataires des colis confiés à Landmark Global par le Client (catégories suivantes de Données à caractère personnel : prénom, nom, adresses e-mail, le cas échéant numéro(s) de téléphone, adresse(s) de livraison, contenu et valeur des colis, détails du paiement effectué lors de la livraison (montant + numéro de compte bancaire), date de livraison souhaitée ou date du rendez-vous - s'il y a lieu) seront utilisées par Landmark Global, par les filiales de Landmark Global ou par des sous-traitants de Landmark Global afin de fournir les Services faisant l'objet du Contrat de Service. Ces données seront supprimées ou rendues anonymes 13 mois après prestation du service (sauf obligation légale particulière).

Dans le cas où les Services incluent la livraison d'un colis dans un pays non situé dans l'EEE, le prénom, le nom, l'adresse(s) e-mail, les numéros de téléphone, l'adresse de livraison, le contenu et la valeur des colis et la date de livraison ou du rendez-vous souhaité, seront communiqués aux autorités douanières étrangères compétentes et à un opérateur local en charge de la distribution du colis à l'étranger afin de fournir les Services.

Les adresses e-mail et numéros de téléphone des destinataires des colis que Landmark Global reçoit du Client peuvent être utilisés par Landmark Global pour les informer du statut opérationnel des colis (y compris l'évaluation du service opérationnel) que Landmark Global livrera pour eux ou pour leur suggérer de confier à Landmark Global leurs préférences de livraison via notre plateforme dédiée. Le nom, le prénom, l'adresse et les adresses électroniques du destinataire du colis peuvent être utilisés par Landmark Global afin d'effectuer une mise en adéquation sécurisée des préférences du destinataire indiquées dans une plateforme dédiée.

Art. 99 Les Données à caractère personnel relatives aux membres du personnel du Client, telles que communiquées par le Client dans le cadre du Contrat de Service, sont utilisées par Landmark Global pour fournir les Services faisant l'objet du Contrat de Service. Ces données seront supprimées ou rendues anonymes 36 mois après l'expiration du Contrat de Service (sauf obligation légale particulière).

Le Client ou son personnel peuvent également accéder à leurs Données à caractère personnel (et/ou, le cas échéant, invoquer le droit à la portabilité des données), les faire rectifier le cas échéant, les faire supprimer ou en limiter le Traitement. En cas de non-réponse à cette demande, le Client ou son personnel peut également déposer une réclamation auprès de l'autorité compétente en la matière : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

Art. 100 Landmark Global informera le Client sans délai en cas de Violation des Données à caractère personnel affectant les Données à caractère personnel transmises par le Client.

Art. 101 En ce qui concerne les Données à caractère personnel confiées par le Client à Landmark Global:

- Landmark Global maintiendra en tout temps un environnement de sécurité informatique dûment contrôlé, en vue d'établir, d'implémenter, de gérer, de superviser, de maintenir et d'améliorer la sécurité de l'information.
- Landmark Global veillera à ce que ses collaborateurs traitent toutes les Données à caractère personnel de manière confidentielle.
- Landmark Global veillera à ce que ses collaborateurs soient informés et se conforment aux exigences et aux politiques de sécurité de l'information de Landmark Global.
- Landmark Global recourra aux ressources et collaborateurs possédant l'expertise requise pour exécuter toute tâche spécifique.
- Landmark Global limitera l'accès de ses collaborateurs aux Données à caractère personnel, y compris dans le cas d'un accès à distance à l'environnement ICT de Landmark Global, en appliquant les concepts des « moins favorisés » et du « besoin de savoir » et en assurant la ségrégation des tâches.
- Landmark Global veillera à ce que les procédures appropriées soient mises en place pour enregistrer les nouveaux utilisateurs ou les droits d'accès supplémentaires et désinscrire des utilisateurs.
- Landmark Global mettra en place des contrôles d'accès de sécurité physique pour empêcher tout accès non autorisé de personnes aux lieux où les Données à caractère personnel sont stockées ou traitées.
- Landmark Global assurera la protection adéquate par le biais de contrôles environnementaux de tous les sites et systèmes où des Données à caractère personnel peuvent être consultées afin d'éviter la perte, l'endommagement, le vol ou la divulgation non autorisée de toute Donnée à caractère personnel fournie par le client.
- Landmark Global veillera à assurer une protection adéquate de tous les actifs contenant des Données à caractère personnel.
- Landmark Global veillera à ce que des procédures adéquates et rigoureuses soient en place en ce qui concerne le retrait, la cession et la réutilisation d'actifs contenant des données à

caractère personnel.

- Landmark Global veillera à ce que les Données à caractère personnel ne puissent être lues, copiées, modifiées ou supprimées pendant la transmission électronique.

- Landmark Global signalera tout incident de sécurité au Contact sécurité du client, y compris les mesures prises pour atténuer l'impact de l'incident et les mesures préventives proposées pour prévenir de futurs incidents similaires.

Confidentialité

Art. 102 Dans l'exécution du Contrat de Service, les parties obtiendront ou observeront certaines informations mutuelles, qui comprennent des informations, mais sans s'y limiter, des informations concernant des produits, des transporteurs, des fournisseurs qui, par leur nature peuvent être considérées comme confidentielles.

Art. 103 Pendant l'exécution de l'Accord de Service et pour une période de 5 ans suivant sa résiliation, le Client n'utilisera, ne reproduira, ne transformera, ne stockera ou ne transmettra pas d'informations confidentielles sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sauf si cela s'avère nécessaire à l'accomplissement de ses responsabilités dans le cadre du Contrat de Service. Le Client veillera à se montrer tout aussi prudent que pour protéger ses propres informations confidentielles.

Divisibilité

Art. 104 La nullité ou le caractère non contraignant d'une partie des Conditions générales, des Guides opérationnels ou du Contrat de Service, pour quelque motif que ce soit, n'affectera pas la validité et le caractère contraignant des autres dispositions des Conditions générales, des Guides opérationnels ou du Contrat de Service. Les Parties conviennent de remplacer la disposition invalide ou inapplicable par une disposition similaire reflétant aussi fidèlement que possible l'intention de la clause initiale.